

CAI  
FO  
- Z004



3 1761 11554582 4

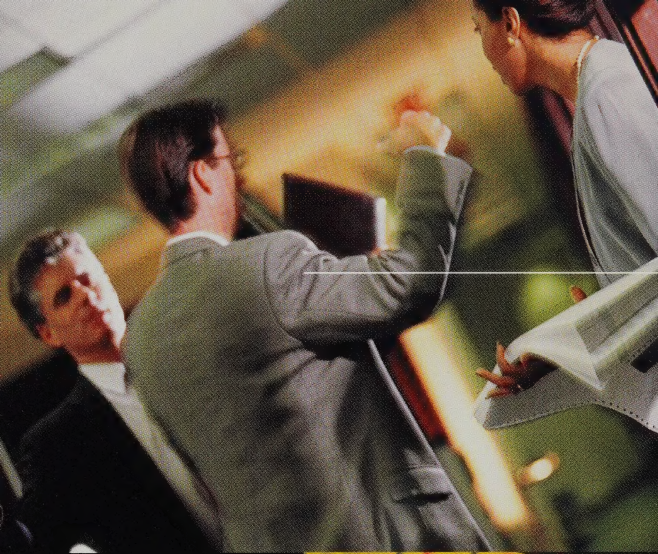
*Quality Objective:  
Aiming for  
Excellence*

ISO 9002 Certification  
for the  
IDEA-SME Program



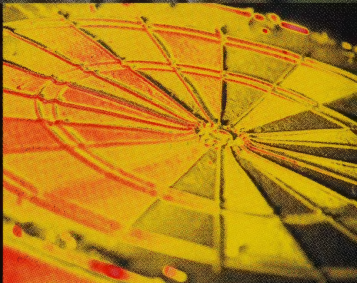
Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Quebec Regions



## The Canada Economic Development's mission

Through its commitment to providing service tailored to its clients, Canada Economic Development supports development of the economic potential of the regions of Quebec and the creation of sustainable jobs by fostering a business climate that enables SMEs to prosper and grow.



BBJ-6007



# **Canada Economic Development's quality policy**

With a goal to satisfying the specific needs and expectations of its clients, the Agency is committed to providing quality service to SMEs and non-profit small business organizations through its IDEA-SME Program.

## ***Tailored service***

- ⊙ *Made-to-measure*
- ⊙ *Attuned to the needs of SMEs*
- ⊙ *Aware of specific regional characteristics*
- ⊙ *Flexible in its service delivery*

## ***Professional and courteous service***

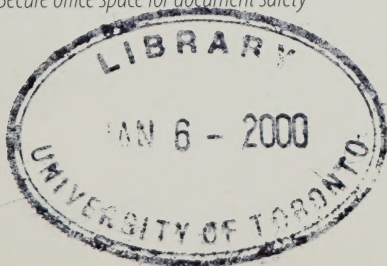
- ⊙ *Highly-qualified advisors and staff*
- ⊙ *Hiring process based on skill and ability*
- ⊙ *Training and skills enhancement programs*
- ⊙ *Ongoing evaluation*

## ***Accessible service***

- ⊙ *Thirteen regional offices*
- ⊙ *Services offered in both official languages*
- ⊙ *Response time evaluated on a continuous basis*

## ***Confidential service***

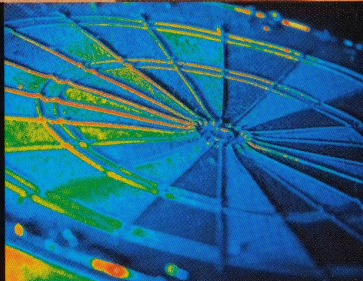
- ⊙ *Professional secrecy and oath of allegiance*
- ⊙ *Documents protected under the Access to Information Act and the Privacy Act*
- ⊙ *Secure office space for document safety*





## What is ISO?

ISO means "equal" in Greek. ISO is the designation used by the International Organization for Standardization to refer to its series of standards, which are based on a variety of requirements and aim to assure the quality of product manufacturing or service delivery processes.



## Canada Economic Development joins the movement

---

Important quality processes are underway all over the world. Meticulously upheld and followed, these processes are transforming the way we conduct our work.

The quality movement consistently and in a very real way brings us back to the reason for being of any organization – its clients. Service quality and client satisfaction are key factors in an organization's success, even its very existence.

Like private enterprise, government organizations are increasingly turning to quality improvement programs to enhance their service delivery. Canada Economic Development is among these forerunners.

By becoming certified to ISO, the Agency also hopes it is sending a clear message to clients and SMEs that becoming ISO compliant is possible!

### ISO 9000 series standard

This standard defines the guidelines and requirements to facilitate the implementation of a quality management system within enterprises. It includes business procedures, processes and instructions to enable an organization to attain the quality standards it has set for itself.

#### *Some examples of requirements*

- ⊙ *Clarification of client needs*
- ⊙ *Service identification and recording of follow-up documentation (traceability)*
- ⊙ *Quality control of service delivery*
- ⊙ *Training: needs identification and evaluation*
- ⊙ *Document management*





## The steps to certification

- Arrive at a diagnosis
- Set up a team responsible for the ISO process
- Sensitize organization members
- Develop a communications and consultation plan
- Document procedures
- Validate procedures among a sample group of employees
- Computerize documents
- Train staff
- Implement procedures
- Prepare employees for the audit
- Conduct internal audits
- Successfully pass external audits and obtain ISO 9002 certification



## **Quality objective: An exacting process**

---

In 1995, the Government of Canada's *Customer First: Quality Service Initiative* motivated Canada Economic Development to initiate the process to obtain ISO certification for service delivery within its IDEA-SME Program. The Agency placed client service at the very heart of this process.

*With the support and commitment of senior management and the mobilization of the staff, the Agency undertook the quality certification process.*

In April 1996, the Agency reviewed each stage of its IDEA-SME Program in minute detail. Training sessions were provided to staff to familiarize them with the requirements of the ISO standards and to inform them of the new service delivery guidelines. Responsibility, ongoing improvement and compliance with better operating methods head the list in this process.

In January 1997, three regional offices and the head office departments became certified to ISO. Of the 10 remaining offices, nine obtained certification at the end of that same year, with the final office following suit in 1998. The Agency as a whole obtained certification for its IDEA-SME Program in November 1998.





## Concrete measures ...

- ⦿ Use of proven practices
- ⦿ Faster service delivery
- ⦿ Fewer forms
- ⦿ Creation of a complaint procedure
- ⦿ Distribution of a service appraisal questionnaire to clients





## **Ongoing improvement: A never-ending process**

---

*By adopting the most effective business standards, the Agency is proving to clients that it is committed to making every possible effort to better serve their needs.*

*The Agency is proud of the quality process it has undertaken and is counting on the feedback of employees and clients to further improve its services.*

## **The advantages of certification...**

### ***...for employees:***

- ⊙ *Clarification of responsibilities with regard to service delivery*
- ⊙ *Simplified work procedures based on best practices*
- ⊙ *Work tools that are continuously improved and available on the Intranet*
- ⊙ *Ongoing self-evaluation and improvement of services*
- ⊙ *Pride and recognition*

### ***...for clients:***

- ⊙ *Credible service subject to stringent business processes certified to the ISO 9002 standards*
- ⊙ *Simplified service due to fewer administrative requirements*
- ⊙ *Quality service subject to ongoing evaluation in terms of adaptability, accessibility, professionalism, courtesy and quality of services.*



**Développement  
économique Canada**  
pour les régions du Québec

**Canada Economic  
Development**  
for Quebec Regions

**Canada**



# Développement économique **Canada** Economic Development



Visitez notre bureau virtuel

**[www.dec-ced.gc.ca](http://www.dec-ced.gc.ca)**

Visit our virtual office

**Où nous contacter**

**To reach us**

Téléphone / Telephone:

(514) 283-6412

Télécopieur / Fax:

(514) 283-3302

Courriel / E-mail:

[receptio@dec-ced.gc.ca](mailto:receptio@dec-ced.gc.ca)

## L'amélioration continue : un processus perpétuel

En adoptant la norme des entreprises les plus performantes, l'agence démontre à sa clientèle son intention de déployer tous les efforts possibles pour mieux la servir.

L'agence est fière de la démarche qualité qu'elle a entreprise et compte sur les commentaires de ses employés et de ses clients pour améliorer ses services.

## Les avantages de la certification...

### ...pour les employés :

- la clarification des responsabilités quant à la prestation de services
- des processus de travail simplifiés, inspirés des meilleures pratiques
- des outils de travail sans cesse améliorés et accessibles sur intranet
- l'autoévaluation et l'amélioration continues des services
- la fierté et la reconnaissance

### ...pour les clients :

- un service crédible soumis à la rigueur des processus d'affaires certifiés ISO 9002
- un service facilité par une diminution des exigences administratives
- un service de qualité constamment évalué en matière d'adaptabilité, d'accessibilité, de professionnalisme et de courtoisie



## Des mesures concrètes...

- Utilisation des pratiques gagnantes
- Livraison plus rapide des services
- Réduction du nombre de formulaires
- Création d'un système de traitement des plaintes
- Distribution aux clients d'un questionnaire d'appréciation des services



## Objectif qualité : une démarche exigeante

En 1995, la stratégie du gouvernement du Canada *Le client d'abord : l'initiative pour des services de qualité* incite Développement économique Canada à vouloir obtenir la certification ISO pour la prestation de services dans le contexte de son programme IDÉE-PMÉ. Plus que jamais, l'agence a à cœur la satisfaction de sa clientèle.

***Combinant engagement de la haute gestion et mobilisation du personnel, l'agence entreprend alors une démarche de certification.***

En avril 1996, l'agence scrute à la loupe toutes les étapes de son programme IDÉE-PMÉ. Des sessions de formation sont offertes au personnel pour le sensibiliser aux exigences de la norme ISO et l'informer des nouvelles orientations en matière de prestation de services. La responsabilisation, l'amélioration continue et la conformité aux meilleures façons de faire apparaissent en tête de liste de la démarche.

En janvier 1997, trois bureaux régionaux et les services internes du siège social obtiennent leur certification. Sur les dix bureaux restants, neuf sont certifiés à la fin de la même année, alors que le dernier l'est en 1998. La certification de l'ensemble de l'agence pour la prestation de services dans le contexte du programme IDÉE-PMÉ est officiellement décernée en novembre 1998.



## Les étapes de la certification

- Établir un diagnostic
- Créer une équipe responsable de la démarche ISO
- Sensibiliser les membres de l'organisation
- Réaliser un plan de communication et de consultation
- Documenter les processus
- Valider les processus auprès d'un échantillon d'employés concernés
- Informatiser la documentation
- Former le personnel
- Implanter les procédures
- Préparer les employés au rôle d'auditeur
- Réaliser des audits internes
- Passer avec succès l'audit externe et obtenir sa certification ISO 9002



## **Développement économique Canada prend part au mouvement...**

Partout dans le monde, d'importantes démarches qualité sont en cours. Minutieusement soutenues et observées, ces démarches transforment nos façons de travailler.

Le mouvement qualité nous ramène constamment et concrètement à la raison d'être des organisations, à savoir leurs clients. La qualité des services et la satisfaction de la clientèle deviennent alors des facteurs clés de la réussite et de l'existence même des organisations.

À l'image des entreprises privées, les organismes gouvernementaux ont de plus en plus recours aux programmes d'amélioration de la qualité pour perfectionner leur prestation de services. Développeront-ils également la qualité ?

En obtenant sa certification ISO, l'agence souhaite également envoyer un message concret à sa clientèle et à la PME : « s'isoler », c'est possible !

## **La norme ISO série 9000**

Cette norme détermine des lignes directrices et des exigences pour faciliter la mise en place d'un système de gestion de la qualité dans les entreprises. Elle comprend des processus d'affaires, des procédures et des instructions de travail qui permettent à l'organisation d'atteindre les standards de qualité qu'elle s'est fixés.

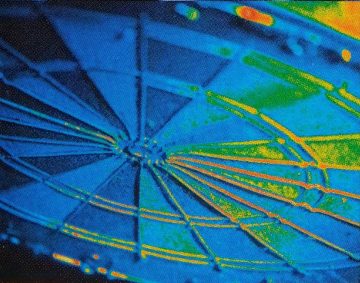
### **Quelques exemples d'exigences**

- la clarification des besoins des clients
- la définition des services et la conservation des preuves de suivi (traçabilité)
- le contrôle de la qualité de la prestation de services
- la formation : la détermination des besoins et leur évaluation
- la gestion documentaire



## Qu'est-ce qu'ISO ?

ISO signifie « égal » en grec. C'est ainsi que l'Organisation internationale de normalisation (International Organization for Standardization) désigne les normes qu'elle propose, fondées sur une variété d'exigences. Ces normes visent à assurer la qualité des procédés de fabrication des produits ou des prestations de services.



# La politique qualité de Développement économique Canada

Ayant pour objectif la satisfaction de ses clients, l'agence s'engage à offrir un service de qualité aux PME et aux organismes à but non lucratif qui les appuient, dans le contexte de son programme IDÉE-PME.

## **Un service adapté**

- ⊙ taille sur mesure
- ⊙ à l'écoute des besoins des PME
- ⊙ tenant compte des particularités régionales
- ⊙ souple dans sa prestation de services

## **Un service professionnel et courtis**

- ⊙ des conseillers et du personnel hautement qualifiés
- ⊙ un processus d'embauche basé sur les compétences
- ⊙ des plans de formation et de perfectionnement
- ⊙ une évaluation continue

## **Un service accessible**

- ⊙ treize bureaux régionaux
- ⊙ des services offerts dans les deux langues officielles
- ⊙ un délai de réponse constamment réévalué

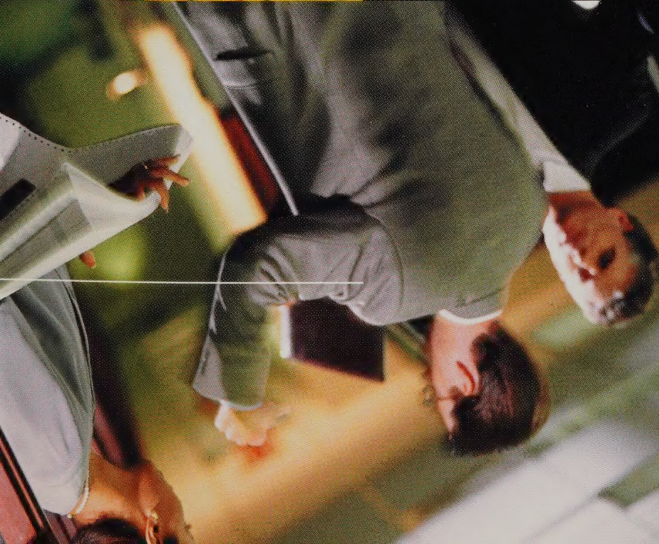
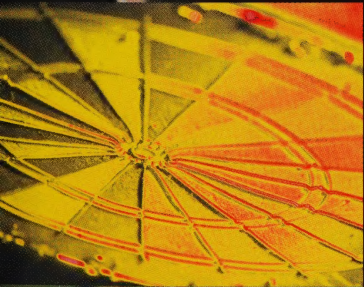
## **Un service confidentiel**

- ⊙ le secret professionnel et le serment d'allégeance
- ⊙ la protection des documents sous réserve de la loi d'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels
- ⊙ des locaux assurant la sécurité des documents



# La mission de Développement économique Canada

Par son engagement à offrir  
un service adapté à ses clients,  
Développement économique  
Canada appuie le développe-  
ment économique des régions  
du Québec et la création d'em-  
plois durables en favorisant un  
climat d'affaires qui permette  
à la petite et moyenne  
entreprise de prospérer et de  
se développer.





**Objectif qualité :  
Viser l'excellence**  
Certification ISO 9002  
dans le contexte  
du programme  
IDEE-PME

